**GUVERNUL REPUBLICII MOLDOVA**

**H O T Ă R Â R E nr.____**

**din _____2026**

**Chișinău**

**Cu privire la aprobarea Regulamentului de organizare și funcționare a Serviciului de asistență telefonică gratuitățpentru persoanele vârstnice și a Standardelor minime de calitate**

---

În temeiul art. 10 alin. (3) din Legea asistenței sociale nr. 547/2003 (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2004, nr. 42-44, art. 249), și al Legii nr. 123/2010 cu privire la serviciile sociale (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2010, nr. 155-158, art. 541), Guvernul HOTĂRĂȘTE:

1. Se aprobă:

1) Regulamentul de organizare și funcționare a Serviciului de asistență telefonică gratuită pentru persoanele vârstnice, conform anexei nr. 1;

2) Standardele minime de calitate pentru Serviciul de asistență telefonică gratuită pentru persoanele vârstnice, conform anexei nr. 2.

2. Ministerul Muncii și Protecției Sociale asigură prestarea Serviciului de asistență telefonică gratuită pentru persoanele vârstnice, prin achiziționarea acestuia, în condițiile Legii nr. 131/2015 privind achizițiile publice, de la prestator public sau privat acreditat în condițiile Legii nr. 129/2012 privind acreditarea prestatorilor de servicii sociale.

3. Cheltuielile pentru organizarea și funcționarea Serviciului de asistență telefonică gratuită pentru persoanele vârstnice se efectuează în limitele alocațiilor prevăzute anual în bugetul de stat, precum și din alte surse, permise de lege.

4. Controlul asupra executării prezentei hotărâri se pune în sarcina Ministerului Muncii și Protecției Sociale.

5. Prezenta hotărâre intră în vigoare la data publicării în Monitorul Oficial al Republicii Moldova.

**Prim-ministru** **VASILE TOFAN**

Contrasemnează:

Ministrul muncii și protecției sociale Natalia Plugaru

Ministrul finanțelor Victoria Belous

Anexa nr. 1 la Hotărârea Guvernului nr. ___/____

# REGULAMENT

## de organizare și funcționare a Serviciului de asistență telefonică gratuită pentru persoanele vârstnice

## Capitolul I. DISPOZIȚII GENERALE

1. Prezentul Regulament stabilește modul de organizare și funcționare a Serviciului de asistență telefonică gratuită pentru persoanele vârstnice (în continuare – Serviciul), cunoscut publicului sub denumirea „Telefonul Seniorului”.
2. Serviciul reprezintă un mecanism de asistență telefonică gratuită, accesibil la nivel național, care asigură informarea, suportul emoțional, orientarea și referirea beneficiarilor către serviciile și instituțiile competente.
3. Serviciul este prestat la nivel național de către un prestator public sau privat acreditat în condițiile Legii nr. 129/2012 privind acreditarea prestatorilor de servicii sociale, care este contractat de către Ministerul Muncii și Protecției Sociale (în continuare – Ministerul), în baza Legii nr. 131/2015 privind achizițiile publice (în continuare – prestator).
4. Serviciul nu dispune de personalitate juridică distinctă și își desfășoară activitatea în calitate de unitate structurală specializată a prestatorului. Programul de funcționare a serviciului asigură consilierea apelanților timp de 8 ore pe zi, 5 zile pe săptămână și se aduce la cunoștința publicului.
5. Serviciul dispune de un număr telefonic gratuit care permite recepționarea simultană a mai multor apeluri. Apelurile pot fiefectuate de pe teritoriul Republicii Moldova, fiind accesibile și gratuite de pe rețelele de telefonie fixe și mobile. Costul apelurilor de intrare de peste hotarele țării este suportat de către apelant.
6. Serviciul dispune de un chat online și de alte mijloace de comunicare la distanță, prin utilizarea tehnologiilor informaționale sau comunicațiilor electronice, care asigură recepționarea în timp real a adresărilor, confidențialitatea informațiilor și accesibilitate pentru persoanele cu dizabilități auditive.
7. În sensul prezentului Regulament:
1) beneficiar– persoană care contactează Serviciul prin mijloacele de comunicare puse la dispoziție de acesta, pentru a solicita sprijin și consiliere sau pentru a semnala o situație de risc;
1) *consilier* – specialist cu studii și competențe corespunzătoare atribuțiilor exercitate, instruit în comunicarea cu persoanele vârstnice, identificarea necesităților și riscurilor și gestionarea solicitărilor prin telefon și mijloace digitale, care acordă sprijin în limitele competențelor profesionale;
2) *organizații partenere* – autorități, instituții publice și organizații necomerciale care contribuie la protecția și sprijinirea persoanelor vârstnice;
3) *referire* – orientarea sau transmiterea documentată a unei solicitări către o autoritate competentă, în vederea facilitării accesului beneficiarului la asistență și protecție;
5) *situația de risc* – circumstanță care afectează ori pot afecta viața, sănătatea, securitatea, integritatea fizică sau psihică, demnitatea ori drepturile persoanei vârstnice, care necesită măsuri de informare, consiliere, protecție, asistență sau referire către autoritățile competente.
8. Beneficiarii ai Serviciului sunt:
1) *beneficiarii primari* – persoanele cu vârsta de 60 de ani și peste, inclusiv cele care trăiesc singure, se confruntă cu izolare, dificultăți de mobilitate, vulnerabilitate economică sau risc de abuz;
2) *beneficiarii secundari* – rudele, îngrijitorii, membrii comunității și profesioniștii care solicită informații în interesul persoanelor vârstnice.

9. Serviciul constituie un mijloc de comunicare și un instrument de referire în domeniul protecției și asistenței persoanelor vârstnice. Activitatea Serviciului nu substituie intervenția serviciilor de urgență, evaluarea complexă a situației persoanei sau managementul de caz realizat de instituțiile competente.
10. Activitatea Serviciului este reglementată de legislația în vigoare, prezentul Regulament și Standardele minime de calitate. Procedurile de lucru se aplică în conformitate cu Manualul operațional aprobat de Ministerul Muncii și Protecției Sociale.

## Capitolul II. SCOPUL, OBIECTIVELE ȘI PRINCIPIILE SERVICIULUI

11. Scopul Serviciului constă în facilitarea accesului persoanelor vârstnice la informații, sprijin emoțional, asistență și protecție, prin identificarea necesităților și a situațiilor de risc, orientarea și referirea către serviciile competente, precum și în prevenirea și reducerea izolării sociale a persoanelor vârstnice, prin promovarea incluziunii sociale, a autonomiei, a demnității și a participării active la viața comunității.
12. Obiectivele Serviciului sunt:
1) facilitarea accesului la informații privind drepturile, prestațiile și serviciile sociale;
2) identificarea situațiilor de singurătate, neglijare, violență, exploatare și alte riscuri;
3) orientarea și referirea către servicii sociale, medicale, psihologice și juridice competente;
4) consolidarea colaborării interinstituționale și urmărirea cazurilor referite, cu acordul beneficiarului.
13. Activitatea Serviciului se desfășoară cu respectarea următoarelor principii:
1) respectarea drepturilor și libertăților fundamentale;
2) demnitate, autonomie și decizie informată;
3) egalitate și nediscriminare, inclusiv pe criteriu de vârstă;
4) abordare individualizată și empatică;
5) accesibilitate și comunicare adaptată;
6) intervenție proporțională cu riscurile identificate;
7) asigurarea confidențialității și anonimatului. Transmiterea datelor către autoritățile competente și organizațiile partenere se realizează în baza consimțământului beneficiarului sau a altui temei prevăzut de lege, în limita informațiilor necesare scopului intervenției. Diseminarea informației către autoritățile competente și organizațiile partenere, în scopul prevenirii sau înlăturării situației de criză care afectează persoana, nu constituie încălcare a confidențialității și anonimatului.

## Capitolul III. DREPTURILE ȘI OBLIGAȚIILE PRESTATORULUI SERVICIULUI

14. Prestatorul are dreptul:
1) să solicite și să primească de la autoritățile competente și organizațiile partenere informații necesare orientării și referirii beneficiarilor, precum și urmăririi cazurilor referite, cu respectarea confidențialității și a cerințelor privind protecția datelor cu caracter personal;
3) să stabilească și să mențină parteneriate cu autoritățile competente și organizațiile partenere, în vederea acordării suportului necesar și asigurării intervenției de urgență în situațiile de criză, pentru protejarea securității persoanelor și soluționarea cazurilor;
5) să desfășoare activități de informare și sensibilizare privind drepturile persoanelor vârstnice și posibilitățile de accesare a Serviciului;
15. Prestatorul este obligat:
1) să desfășoare activitatea în conformitate cu prevederile actelor normative, ale prezentului Regulament și ale Standardelor minime de calitate;

2) să refere beneficiarii către autoritățile competente și organizațiile partenere pentru oferirea asistenței necesare;
3) să asigure gratuitatea, accesibilitatea, funcționarea și prestarea serviciilor în conformitate cu programul de activitate stabilit;
4) să angajeze personal calificat și să asigure instruirea și supervizarea acestuia;
5) să ofere beneficiarilor servicii de calitate în conformitate cu prezentul Regulament și cu Standardele minime de calitate;
6) să asigure respectarea principiilor de activitate ale Serviciului, prevăzute în prezentul Regulament;
7) să instituie un mecanism eficient de colaborare cu autoritățile competente și organizațiile partenere;
8) să sesizeze imediat autoritățile competente, inclusiv prin intermediul Serviciului național unic pentru apelurile de urgență 112, despre cazurile în care informațiile recepționate indică existența unui pericol iminent pentru viața, sănătatea și integritatea persoanei;
9) să monitorizeze procesul de soluționare a cazurilor de încălcare a drepturilor persoanelor vârstnice și măsurile întreprinse de către autoritățile competente și organizațiile partenere cu acordul persoanei;
10) să țină evidența apelurilor recepționate și a referirilor și să asigure confidențialitatea și protecția datelor cu caracter personal, în conformitate cu legislația în vigoare;
11) controlul legalității operațiunilor de prelucrare a datelor cu caracter personal în cadrul activității Serviciului se efectuează de către prestator;
12) să prezinte Ministerului rapoarte periodice de activitate și rapoarte financiare privind utilizarea mijloacelor financiare alocate, precum și alte informații și rapoarte, la solicitarea Ministerului;
13) să realizeze și alte activități necesare pentru buna funcționare și dezvoltare a Serviciului, în limitele competențelor stabilite;
14) să primească și să examineze reclamațiile;
15) să informeze beneficiarii despre inițiativele și oportunitățile de participare la activități de îmbătrânire activă;
16) să aplice Manualul operațional al Serviciului și să asigure instruirea personalului pentru utilizarea procedurilor și formularelor standardizate;
17) să asigure funcționarea canalelor de comunicare și a registrului electronic, protecția accesului la date, copiile de siguranță și procedurile de restabilire a activității în cazul întreruperilor tehnice;
18) să mențină o evidență actualizată a serviciilor și instituțiilor către care pot fi referiți beneficiarii, cu indicarea datelor de contact, programului și condițiilor de acces;
19) să monitorizeze timpul de răspuns, solicitările nepreluate și rezultatele referirilor și să întreprindă măsuri pentru remedierea deficiențelor identificate.

## Capitolul IV. ORGANIZAREA PROCESULUI DE PRESTARE A SERVICIULUI

### Secțiunea 1
### Asigurarea disponibilității Serviciului

16. Prestatorul întreprinde diverse măsuri de informare a populației și a potențialilor beneficiari despre existența, specificul și posibilitățile accesării Serviciului prin intermediul numărului de telefon cu acces gratuit pentru apelanți:
1) distribuie și plasează materiale informaționale despre activitatea Serviciului în cadrul instituțiilor publice de menire socială cu acces maxim pentru populație;

2) întreprinde acțiuni necesare pentru includerea numărului gratuit al Serviciului în ghiduri telefonice accesibile.
17. Prestatorul stabilește și menține legături de cooperare cu autoritățile competente și organizațiile partenere și le informează despre rolul Serviciului în cadrul infrastructurii existente de informare, asistență și suport pentru persoanele vârstnice.

## Secțiunea 1. Tipuri de servicii

18. Consilierii oferă următoarele tipuri de asistență:
1) *suport informațional* – informarea beneficiarilor cu privire la drepturile persoanelor vârstnice, prestațiile disponibile, îngrijirea la domiciliu și accesul la serviciile publice, inclusiv la posibilitățile de soluționare a situațiilor de încălcare a drepturilor acestora, în colaborare cu autoritățile competente și organizațiile partenere;
2) *consiliere telefonică* – oferirea de sprijin emoțional și îndrumare pentru depășirea dificultăților personale și familiale, inclusiv în situații de singurătate sau anxietate, precum și identificarea modalităților de gestionare a acestora;
3) *identificarea situațiilor de risc* – inițierea unui dialog cu beneficiarul pentru clarificarea situației și identificarea eventualelor riscuri asociate izolării sociale, neglijării, violenței sau exploatării persoanelor vârstnice;
4) *orientare și referire* – identificarea autorităților competente și a organizațiilor partenere, în funcție de necesitățile beneficiarului, facilitarea contactului cu acestea și, cu acordul beneficiarului, transmiterea solicitărilor în vederea soluționării problemelor semnalate și accesării serviciilor de suport disponibile;
5) *sesizarea situațiilor de risc* – identificarea situațiilor în care viața, securitatea sau integritatea persoanei vârstnice este în pericol. Echipa Serviciului sesizează, în regim de urgență, autoritățile publice responsabile, în vederea asigurării protecției persoanei și prevenirii agravării situației;
6) *informarea privind participarea comunitară* –informarea despre oportunitățile de socializare, voluntariat, învățare și participare intergenerațională;
7) *urmărirea cazurilor* – contactarea beneficiarului sau instituției sesizate, pentru a afla ce măsuri au fost întreprinse și care sunt rezultatele acestora, cu respectarea legislației în vigoare și a drepturilor beneficiarului.
18. Consilierii țin evidența solicitărilor și prelucrează doar datele necesare prestării Serviciului și întocmirii rapoartelor de activitate, în conformitate cu legislația privind protecția datelor cu caracter personal.
19. Serviciile se acordă  în conformitate cu Standardelor minime de calitate, ținând cont de necesitățile individuale, capacitatea de comunicare, preferințele și autonomia persoanei vârstnice.

## Secțiunea a 2-a. Gestionarea apelurilor

20. La recepționarea apelului, consilierul comunică denumirea Serviciului și informează beneficiarul că apelul este anonim, iar informațiile oferite sunt confidențiale. Acesta inițiază un dialog de încredere, identifică solicitarea, evaluează situația și necesitățile apelantului, selectând tipurile de servicii necesare și identificând eventualele riscuri imediate.
21. Consilierul asigură preluarea solicitărilor într-un timp de maximum 15 secunde și o rată de preluare de cel puțin 95% din totalul solicitărilor recepționate prin toate mijloacele de comunicare disponibile. În cazul apelurilor telefonice nepreluate, consilierul asigură revenirea prin apel telefonic către apelant, în cel mai scurt timp posibil, în limita programului de funcționare a Serviciului, cu condiția disponibilității numărului de telefon al acestuia. Modalitatea preluării

apelurilor, inclusiv evidența apelurilor nepreluate și a întreruperilor tehnice, regimul apelurilor nepreluate se stabilește în Manualul operațional și se aplică unitar de către prestator.
22. În cazul în care apelantul oferă date cu caracter personal, consilierul îl informează despre principiile de protecție a acestora și solicită consimțământul verbal pentru prelucrarea lor, inclusiv pentru transmiterea către autoritățile competente, în funcție de necesitățile și riscurile identificate.
23. Consilierul comunică într-un limbaj clar și accesibil, adaptează ritmul conversației la nevoile beneficiarului, adresează întrebări care îi permit acestuia să își exprime liber opiniile și necesitățile și evită atitudinile infantilizante, presiunile sau promisiunile care depășesc competențele Serviciului. Consilierul verifică înțelegerea informațiilor și, după caz, le repetă sau le transmite într-un format accesibil beneficiarului.
24. În cazul referirii beneficiarului către alte servicii pentru acordarea protecției și suportului necesar, consilierul Serviciului întocmește și transmite o solicitare către autoritățile competente și organizațiile partenere, prin poștă sau e-mail oficial al Serviciului, utilizând canalele oficiale ale instituțiilor. Transmiterea datelor prin conturi personale este interzisă. Solicitarea cuprinde numai informațiile necesare preluării cazului, inclusiv necesitățile și riscurile identificate.
25. În cazul în care apelantul solicită informații sau ajutor care depășesc competențele Serviciului, consilierul îi oferă, în măsura posibilităților, datele de contact ale autoritățile competente și organizațiilor partenere care îi pot acorda sprijinul necesar. În cazul unui pericol iminent pentru viața sau integritatea persoanei, consilierul sesizează de îndată Serviciul național unic pentru apeluri de urgență 112, fără acordul victimei. Consilierul comunică informațiile disponibile necesare intervenției, inclusiv localizarea persoanei, dacă aceasta este cunoscută, și consemnează ora sesizării și acțiunile întreprinse. Acordul victimei nu este necesar în această situație.
26. În cazul în care apelantul are un comportament indecent, utilizează un limbaj ofensator sau întrerupe repetat apelurile, consilierul își păstrează calmul și, după caz, continuă dialogul într-o manieră respectuoasă. În cazul în care apelantul păstrează tăcerea sau întâmpină dificultăți de comunicare, consilierul încearcă să stabilească dacă acestea sunt determinate de dificultăți de auz sau vorbire, de dezorientare, de o problemă tehnică ori de imposibilitatea de a comunica în siguranță. Consilierul adaptează comunicarea și aplică procedura corespunzătoare situației identificate.
27. După încheierea apelului, consilierul consemnează informațiile relevante în sistemul informațional/registrul de evidență a apelurilor, cu respectarea procedurilor stabilite și a legislației privind protecția datelor cu caracter personal. Registrul asigură evidența unitară a solicitărilor prin toate canalele, atribuirea unui cod unic și, după caz, asocierea contactelor referitoare la același caz, fără impunerea identificării beneficiarului. Acesta cuprinde canalul, data și ora solicitării, necesitățile și riscurile identificate, intervențiile, consilierul responsabil, referirile, termenele de urmărire și rezultatul cazului. Datele înregistrate se păstrează timp de 3 ani de la data apelului înregistrat și se utilizează pentru asigurarea activității Serviciului, întocmirea rapoartelor și realizarea analizelor statistice. Apelurile sunt înregistrate și în format audio, fiind păstrate de prestatorul de Serviciu timp de un an. La expirarea termenului, datele se șterg sau se anonimizează ireversibil, cu excepția situațiilor în care legea impune păstrarea lor.
28. Consilierii Serviciului monitorizează cazurile referite spre asistență, protecție și suport către organizațiile partenere ale Serviciului, precum și cazurile sesizate autorităților competente.

## Capitolul V. MANAGEMENTUL SERVICIULUI

### Secțiunea 1. Metodele de management și procedurile de raportare

29. Prestatorul asigură managementul eficient al Serviciului, în conformitate cu prezentul Regulament și Standardele minime de calitate, asigurând buna funcționare și continuitatea activității, precum și respectarea drepturilor beneficiarilor.
30. Metodele de management al Serviciului sunt:
1) planificarea, monitorizarea și evaluarea activității Serviciului;
2) crearea unui sistem adecvat de comunicare între consilierii Serviciului și beneficiari, cu utilizarea noilor tehnologii informaționale, precum și monitorizarea calității serviciilor prestate;
3) gestionarea bazei tehnico-materiale a Serviciului;
4) managementul resurselor umane – selectarea și angajarea personalului, instruirea și dezvoltarea competențelor necesare, motivarea personalului în vederea creșterii eficienței la locul de muncă;
5) atragerea și utilizarea eficientă a resurselor financiare necesare pentru dezvoltarea durabilă a Serviciului;
6) elaborarea și prezentarea rapoartelor de activitate ale Serviciului.
7) reprezentarea Serviciului în raport cu alte persoane, instituții, servicii, autorități, în coordonare cu Ministerul.
31. Serviciul deține și aplică o procedură clară de depunere și examinare a plângerilor, care garantează drepturile angajaților, ale beneficiarilor sau, după caz, ale altor persoane interesate. Beneficiarii Serviciului au dreptul de a depune plângeri privind modul de prestare a serviciilor, prin poșta electronică oficială a prestatorului, telefonic, prin formular online sau în scris. Plângerile formulate verbal se consemnează de către personal. Prestatorul înregistrează și gestionează plângerile, conform procedurilor interne și este obligat să le soluționeze în termen de 15 zile lucrătoare. Plângerea nu se repartizează spre examinare persoanei a cărei conduită este reclamată. Beneficiarul este informat despre rezultat printr-o modalitate accesibilă și sigură.
32. Prestatorul de serviciu, împreună cu managerul Serviciului, elaborează Planul strategic de dezvoltare a Serviciului pe o perioadă de minimum 3 ani, asigurând monitorizarea și evaluarea implementării acestuia.
33. Managerul Serviciului elaborează rapoarte statistice (depersonalizate) privind funcționarea Serviciului, pe care le prezintă Prestatorului serviciului și Ministerului:
1) raportul semestrial, prezentat până la sfârșitul lunii următoare (31 iulie și, respectiv, 31 ianuarie);
2) raportul anual generalizator, până la data de 25 ianuarie a anului următor de gestiune.
34. Rapoartele prezentate conform structurii prevăzute în anexa la prezentul Regulament se publică pe pagina web oficială a Serviciului, dezvoltată de Minister, și pe pagina oficială a Ministerului.

## Secțiunea a 2-a. Managementul resurselor umane

35. Structura organizatorică, statele de personal și fișele de post ale personalului angajat sunt aprobate de către prestator.
36. Personalul de bază include managerul Serviciului și consilieri cu studii și competențe relevante în asistență socială, psihologie ori domenii socio-umane. Numărul de posturi se stabilește în funcție de necesarul justificat și de finanțarea disponibilă.
37. Personalul Serviciului este angajat de către prestator, conform prevederilor legislației din domeniul muncii, precum și pe bază contractuală.
38. Prestatorul încheie contracte individuale de muncă cu tot personalul Serviciului și își asumă angajamentul de gestionare a datelor cu caracter personal, asigură salarizarea acestora în modul prevăzut de legislație, precum și pe bază contractuală.
39. Personalul Serviciului are calificarea, competența, experiența și calitățile solicitate conform fișei postului, confirmate prin documente de studii și de formare profesională.

40. Personalul Serviciului își exercită atribuțiile în conformitate cu fișa postului și cu normele deontologice.
41. Personalul de bază participă la formarea profesională (inițială și continuă) la locul de muncă, care este asigurată de Prestator și se axează pe aspectele teoretice și practice ale activității Serviciului.
42. Prestatorul monitorizează constant activitatea managerului Serviciului.
43. Prestatorul efectuează supervizarea și evaluarea personalului Serviciului și ia măsurile necesare pentru dezvoltarea acestuia, în modul prevăzut în documentele interne.
44. Managerul Serviciului asigură calitatea serviciului prestat prin organizarea sistematică a ședințelor de supervizare profesională a consilierilor, în vederea consolidării competențelor profesionale, gestionării eficiente a sarcinilor și timpului de lucru și ia măsurile necesare pentru consolidarea capacităților personalului angajat.
45. Prestatorul asigură elaborarea fișelor de post pentru personalul Serviciului și ține evidența cadrelor în conformitate cu legislația.
46. În activitatea Serviciului (cu excepția activităților de consiliere psihologică și suport psihoemoțional) pot fi atrași voluntari și își vor desfășura activitatea în conformitate cu prevederile Legii voluntariatului nr. 121/2010.
47. Documentele Serviciului referitoare la resursele umane sunt:
1) fișele de post ale personalului angajat;
2) dosarele personale ale personalului angajat;
3) rapoartele ședințelor de supervizare, de evaluare și de revizuire a competențelor personalului angajat;
4) alte documente, la necesitate.
48. Dosarele personale ale personalului angajat sunt păstrate conform prevederilor legale care reglementează păstrarea documentelor și accesul la datele cu caracter personal.

## Secțiunea a 3-a. Baza tehnico-materială și finanțarea Serviciului

49. Prestatorul asigură spații adecvate, echipamente de telefonie, conexiune la internet, sistem securizat de evidență și soluții pentru întreruperile tehnice. Dotarea tehnică permite preluarea simultană a apelurilor, gestionarea cozii de așteptare, evidența apelurilor nepreluate și măsurarea timpilor de răspuns. Registrul electronic dispune de conturi individuale, drepturi de acces diferențiate, jurnalizarea operațiunilor și copii de siguranță. Prestatorul testează periodic procedurile de restabilire a funcționării și documentează întreruperile tehnice.
50. Prestatorul utilizează bunurile Serviciului exclusiv în vederea realizării scopurilor prevăzute de statutul acestuia.
51. Cheltuielile ce țin de organizarea și funcționarea Serviciului se efectuează în limitele alocațiilor prevăzute anual în bugetul de stat, precum și din alte surse, conform legislației.
52. Prestatorul asigură evidența contabilă și întocmirea rapoartelor financiare în conformitate cu legislația.

## Anexă la Regulament

## STRUCTURA rapoartelor trimestriale, semestriale și anuale de activitate

Capitolul I – Caracteristicile generale ale apelurilor recepționate: numărul și distribuția apelurilor, profilul sociodemografic al apelanților, în limita datelor disponibile, fără colectarea excesivă a datelor cu caracter personal.
Capitolul II – Tipologia solicitărilor și a asistenței acordate: clasificarea apelurilor în funcție de motivele adresării, necesitățile identificate și formele de asistență oferite de Serviciu.
Capitolul III – Situațiile de vulnerabilitate și risc identificate: prezentarea și analiza statistică a cazurilor de singurătate, izolare socială, abuz, neglijare și a altor situații de risc semnalate.

Capitolul IV – Referirea cazurilor și cooperarea interinstituțională: evidența cazurilor referite către autoritățile competente, a sesizărilor urgente, a măsurilor de cooperare interinstituțională și a rezultatelor monitorizării cazurilor, în limita informațiilor disponibile.

Capitolul V – Evaluarea activității și a calității Serviciului: analiza comparativă a indicatorilor de activitate cu perioadele precedente, examinarea reclamațiilor, respectarea timpilor de răspuns pe fiecare canal, rata solicitărilor preluate, întreruperile tehnice, rezultatele referirilor și măsurile de îmbunătățire adoptate.

Capitolul VI – Concluzii și recomandări: principalele dificultăți întâmpinate în prestarea Serviciului, concluziile rezultate din analiza activității și recomandările privind îmbunătățirea organizării și funcționării acestuia.

Anexa nr. 2 la Hotărârea Guvernului nr. ___/____

# STANDARDE MINIME DE CALITATE
## pentru Serviciul de asistență telefonică gratuită pentru persoanele vârstnice
## Capitolul I. ORGANIZAREA SERVICIULUI

### Secțiunea 1. Baza tehnică și materială

**Spațiul de amplasare și dotarea locurilor de muncă ale Serciciului – standardul nr. 1**

1. Prestatorul asigură un spațiu izolat și îl dotează cu tot necesarul pentru funcționarea calitativă a Serviciului de asistență telefonică gratuită pentru persoanele vârstnice .

2. **Rezultatul:** Personalul dispune de condiții și echipamente care permit acordarea asistenței în condiții de confidențialitate, siguranță și continuitate.

3. **Indicatorii de realizare:**

1) Încăperea în care funcționează Serviciul este conectată la sistemele de aprovizionare cu apă, canalizare, încălzire, ventilare și iluminare electrică.

2) Locurile de muncă ale personalului sunt delimitate, asigurând condiţiile necesare pentru concentrare asupra activităţii, acces la lumină naturală și o cromatică neutră a pereților.

3) Încăperea este dotată cu sisteme antiincendiu și antifurt.

4) Locul de muncă este dotat cu mobilierul necesar, aparate de telefonie fixă, căști, telefoane mobile, computere conectate la internet, surse de alimentare neîntreruptibilă (UPS) pentru calculatoare, imprimantă și soft antivirus).

5) Prestatorul de servicii utilizează un număr de telefon special (freephone) pentru a fi apelat gratuit de la orice telefon fix, public sau mobil, din orice localitate a Republicii Moldova. Prestatorul de servicii achită costul apelurilor de intrare la respectivul număr de telefon, recepționate de pe teritoriul țării. Costul apelurilor de intrare de peste hotarele țării este suportat de către apelant.

6) Sistemul de telefonie permite preluarea simultană a apelurilor, evidența apelurilor pierdute și generarea datelor privind timpul de răspuns și rata de preluare.

7) Solicitările prin telefon și mijloace digitale sunt documentate într-un registru electronic securizat.

8) Prestatorul deține și testează proceduri pentru întreruperile de telefonie, internet sau energie electrică și pentru restabilirea accesului la evidențe.

### Secțiunea a 2-a. Managementul și dezvoltarea durabilă

**Managementul Serviciului – standardul nr. 2**

4. Prestatorul asigură managementul eficient al Serviciului, prin aprobarea procedurilor de lucru, a planului de activitate, a indicatorilor de performanță și a mecanismelor de control intern, în vederea asigurării calității și continuității serviciilor prestate

5. **Rezultatul**: Activitatea este organizată coerent și este evaluată periodic.

6. **Indicatorii de realizare:**

1) Prestatorul de servicii funcționează în baza unui Statut, înregistrat în modul stabilit de legislație, care prevede structura organizației, organele de conducere și competențele acestora, sau în baza altor acte stabilite de lege.

2) Prestatorul de servicii deține regulamentul de organizare și funcționare a Serviciului și procedurile interne de lucru aprobate.

3) Prestatorul de servicii elaborează planul anual de activitate al Serviciului, care stabilește obiectivele, activitățile, termenele de realizare și persoanele responsabile.

## Secțiunea a 3-a. Resursele umane

**Personalul Serviciului – standardul nr. 3**

7. Prestatorul angajează personal calificat, în conformitate cu prevederile Codului muncii al Republicii Moldova nr. 154/2003 și cu statele de personal aprobate, care corespunde cerințelor de calificare și calităților personale prevăzute în fișele de post și în Regulamentul de organizare și funcționare al Serviciului. Personalul Serviciului este alcătuit din:

1) personalul de bază, suficient pentru a asigura funcționarea calitativă a Serviciului;

2) personalul auxiliar, care susține activitatea Serviciului.

8. **Rezultatul:** prestatorul dispune de personal calificat pentru prestarea serviciilor de calitate.

9. **Indicatorii de realizare**:

1) Personalul de bază al Serviciului este format din 1 manager și 2 consilieri ai Serviciului – persoane cu studii superioare în domeniul psihologiei, asistenței sociale sau altor științe socioumane, vorbitori de limbă română; unul dintre consilieri exercită și funcția de manager al Serviciului.

2) Personalul auxiliar al Serviciului este format din:

a) specialist în domeniul TIC– 0,25 unități de personal;

b) contabil– 0,25 unități de personal.

3) Pentru personalul Serviciului există fișe de post ce prevăd cerințele de calificare necesare pentru ocuparea postului respectiv.

**Formarea profesională – standardul nr. 4**

10. Prestatorul asigură instruirea inițială și continuă privind particularitățile îmbătrânirii, comunicarea empatică, abuzul, criza și referirea.

11**. Rezultatul:** Consilierii își formează sau actualizează competențele necesare lucrului cu persoanele vârstnice.

12. **Indicatorii de realizare:**

1) Prestatorul deține un plan anual de formare, cu tematici, durată și evidența participării personalului.

2) Personalul beneficiază de formare inițială și participă anual la programe de formare continuă;

3) Formarea profesională continuă a personalului Serviciului include domenii relevante, precum: particularitățile îmbătrânirii, drepturile persoanelor vârstnice, prevenirea și identificarea situațiilor de izolare socială, neglijare, abuz și violență, comunicarea empatică, abordarea centrată pe persoană, egalitatea și nediscriminarea, etica profesională, intervenția în situații de risc și de urgență, referirea beneficiarilor, protecția datelor cu caracter personal și gestionarea stresului.

**Evaluarea performanțelor profesionale și de dezvoltare – standardul nr. 5**

13. Prestatorul de servicii asigură evaluarea anuală a performanțelor profesionale ale personalului Serviciului.

14. **Rezultatul:** Personalul Serviciului asigură respectarea cerințelor prevăzute de fișele de post și alte documente interne ce reglementează funcționarea Serviciului.

15. **Indicatorii de realizare:**

1) Evaluarea performanțelor se realizează anual.

2) Evaluarea include respectarea procedurilor, calitatea documentării, abilitățile de intervenție și competențele non-tehnice (comunicare, confidențialitate și etică).

3) Fișele de evaluare profesională a performanțelor personalului Serviciului specifică necesitățile de dezvoltare profesională a acestora și măsurile de prevenire a sindromului arderii profesionale.

**Conflictul de interese – standardul nr. 6**

16. Consilierii Serviciului evită situațiile în care interesele personale sau relațiile profesionale ori alte acțiuni externe pot influența imparțialitatea și obiectivitatea deciziilor privind beneficiarii serviciilor.
17. **Rezultatul**: Deciziile consilierilor sunt obiective, independente și orientate spre protecția corespunzătoare a persoanelor vârstnice care utilizează Serviciul.
18. **Indicatori de realizare**:
1) Număr de situații de conflict de interese prevenite sau raportate în cadrul Serviciului.
2) Personalul Serviciului semnează Declarația de imparțialitate și prevenire a conflictelor de interese.
3) Proceduri interne privind gestionarea situațiilor în care consilierii sunt înlocuiți pentru a preveni un potențial conflict de interese.

**Etica profesională – standardul nr. 7**
19. Prestatorul oferă servicii la standarde de calitate, cu respectarea demnității persoanelor și fără prejudecăți sau discriminare pe criterii de vârstă.
20. **Rezultatul:** Personalul respectă demnitatea, autonomia și opțiunile persoanelor vârstnice și evită orice tratament discriminatoriu sau infantilizant.
21. **Indicatorii de realizare:**
1) Prestatorul de servicii deține un cod de conduită profesională, care stabilește principiile etice și regulile de comportament ale personalului în relația cu beneficiarii Serviciului.
2) Personalul Serviciului a luat cunoștință de prevederile codului de conduită profesională și de obligația respectării demnității, autonomiei și drepturilor persoanelor vârstnice.
3) Prestatorul de servicii asigură informarea și instruirea personalului privind prevenirea discriminării, a tratamentului infantilizant și a altor comportamente care afectează demnitatea beneficiarilor.
4) Prestatorul de servicii deține evidența sesizărilor referitoare la încălcarea normelor de etică profesională și documentează măsurile întreprinse pentru examinarea și soluționarea acestora.

**Supervizarea profesională – standardul nr. 8**
22. Prestatorul organizează supervizarea periodică, consultări asupra cazurilor dificile și măsuri de prevenire a epuizării profesionale.
23. **Rezultatul:** Personalul din cadrul Serviciului beneficiază de supervizare profesională, care contribuie la îmbunătățirea calității serviciilor prestate prin consolidarea competențelor profesionale, gestionarea eficientă a sarcinilor și a timpului de lucru, precum și prin prevenirea arderii profesionale.
24. **Indicatorii de realizare:**
1) Prestatorul de servicii deține un sistem de supervizare profesională a personalului Serviciului;
2) Prestatorul de servicii asigură organizarea ședințelor periodice de supervizare profesională și a consultărilor privind gestionarea cazurilor dificile.
3) Specialiștii din cadrul Serviciului sunt supervizați de către managerul (șeful/șefa) Serviciului.
4) Funcția de supervizor al managerului (șefului/șefei) Serviciului este asigurată de către prestator.
5) Sesiunile de supervizare se desfășoară lunar, trimestrial și anual, precum și ori de câte ori este necesar.
6) Sesiunile sunt documentate prin rapoarte de supervizare care includ deciziile luate și termenele de realizare a acestora.

## Capitolul II. PRESTAREA SERVICIILOR

### Secțiunea 1. Accesul la servicii

**Informarea și promovarea Serviciului – standardul nr. 9**

25. Prestatorul asigură informarea populației despre existența, specificul și posibilitățile accesării Serviciului prin intermediul unui număr special, gratuit pentru apelanți (freephone). Prestatorul achită costul apelurilor de intrare la respectivul număr de telefon, recepționate de pe teritoriul țării. Costul apelurilor de intrare de peste hotarele țării este suportat de către apelant.

26. **Rezultatul:** Populația cunoaște despre existența și modul de accesare a Serviciului.

27. **Indicatorii de realizare:**

1) Prestatorul de servicii deține materiale informative privind scopul Serviciului, numărul de telefon gratuit, programul de activitate, categoriile de beneficiari.

2) Materialele informative și de promovare sunt redactate într-un limbaj clar, accesibil persoanelor vârstnice, și sunt prezentate într-un format lizibil.

3) Materialele informaționale sunt distribuite în diverse instituții publice și clădiri de menire socială cu acces maxim pentru populație, precum și publicate pe pagina web oficială a Serviciului.4) Pagina web și chatul pot fi utilizate de persoane cu dificultăți de vedere sau mobilitate și cu tehnologii asistive. Materialele sunt redactate cu caractere lizibile, contrast suficient și instrucțiuni simple.

5) Beneficiarii pot accesa asistența telefonică fără completarea prealabilă a unui formular digital sau crearea unui cont.

**Cooperarea și parteneriatul – standardul nr. 10**

28. Prestatorul de servicii stabileşte şi dezvoltă relaţii de cooperare cu autoritățile statului, autoritățile competente și organizațiile partenere.

29. **Rezultatul:** Autoritățile competente și organizațiile partenere înțeleg rolul Serviciului și informează beneficiarii primari despre existența lui și despre numărul special gratuit pentru apelanți (freephone).

30. **Indicatorii de realizare:**

1) Autoritățile competente și organizațiile partenere, mass-media sunt informate cu privire la rolul Serviciului în cadrul infrastructurii existente de protecție și suport al beneficiarilor.

2) Numărul apelurilor recepționate și al beneficiarilor referiți către autoritățile competente și organizațiile partenere în perioada analizată, cu indicarea instituțiilor destinatare și a categoriilor de solicitări.

## Secțiunea a 2-a. Tipuri de servicii

**Suportul informațional la telefon – standardul nr. 11**

31. Consilierul oferă informații clare și accesibile privind drepturile, prestațiile și serviciile disponibile, precum și modalitățile de accesare a acestora.

32. **Rezultatul:** Beneficiarii sunt informați despre posibilitățile de soluționare cazurilor de încălcare a drepturilor persoanelor vârstnice. Informațiile oferite sunt actuale, accesibile și adaptate solicitării beneficiarului.

33. **Indicatorii de realizare:**

1) Numărul de apeluri recepționate de la beneficiarii primari și cei secundari în perioada analizată.

2) Numărul solicitărilor pentru care au fost oferite informații privind drepturile, prestațiile și serviciile disponibile, dezagregat după tematica adresării și canalul de comunicare.

3) Prestatorul de servicii deține materiale informative și resurse documentare actualizate privind drepturile persoanelor vârstnice, prestațiile sociale, serviciile disponibile și procedurile de accesare a acestora.

4) Prestatorul de servicii asigură verificarea și actualizarea periodică a informațiilor furnizate beneficiarilor prin intermediul Serviciului.

5) Prestatorul de servicii deține informația despre apelurile telefonice, care reflectă tematica solicitărilor și informațiile oferite beneficiarilor, cu respectarea anonimatului și a confidențialității.

**Consilierea la telefon și prin mijloace digitale – standardul nr. 12**

34. Consilierii Serviciului oferă beneficiarilor consiliere în vederea prevenirii sau depăşirii problemelor psihoemoţionale și situațiilor de conflict apărute, precum și identificării resurselor și posibilităților de depășire a acestora. Consilierii Serviciului poartă un dialog deschis, bazat pe încredere, adoptând un limbaj accesibil, în scopul identificării și dezvoltării respectului de sine și a demnității fiecărui beneficiar.

35. **Rezultatul:** Beneficiarii primari și secundari beneficiază de sprijin emoțional și informațional adecvat necesităților identificate, în scopul prevenirii sau depășirii situațiilor de criză și al gestionării dificultăților psihologice generate de încălcarea drepturilor acestora.

36. **Indicatorii de realizare:**

1) Numărul beneficiarilor primari și secundari care au beneficiat de consiliere în perioada analizată.

2) Problemele/situațiile abordate de beneficiari.

3) Prestatorul de servicii documentează referirea beneficiarilor către serviciile specializate, atunci când necesitățile identificate depășesc competențele Serviciului.

**Identificarea cazurilor de încălcare a drepturilor persoanelor vârstnice şi informarea acestora despre drepturile lor – standardul nr. 13**

37. Consilierul identifică, în cadrul apelurilor recepționate, cazurile de încălcare a drepturilor persoanelor vârstnice, inclusiv situațiile de neglijare, abuz, exploatare și dificultățile de acces la servicii, asigură ascultarea activă și comunicarea deschisă cu apelantul, informându-l despre modalitățile de soluționare a problemelor semnalate și posibilitățile de colaborare cu organizațiile partenere. 38. **Rezultatul:** Situațiile de vulnerabilitate sunt identificate și evaluate corespunzător. Apelanții primesc recomandări în ceea ce privește ajutorul și protecția de care pot beneficia, cu posibilitatea de a lua o decizie în cunoștință de cauză.

39**. Indicatorii de realizare:**

1) Numărul cazurilor de încălcare a drepturilor persoanelor vârstnice identificate în perioada analizată.

2) Numărul cazurilor de încălcare a drepturilor raportate de către beneficiari.

3) Numărul de cazuri în care victimele au fost informate despre serviciile disponibile (centre, servicii sociale și servicii de suport).

**Referirea și urmărirea cazurilor – standardul nr. 14**

40. Consilierii Serviciului oferă beneficiarilor, cu acordul acestora, asistență în ceea ce privește stabilirea legăturii cu autoritățile competente și organizațiile partenere pentru referirea acestora în vederea accesării serviciilor specializate în funcție de necesitățile și riscurile identificate.

41. **Rezultatul:** Beneficiarii Serviciului sunt informați și orientați către instituțiile și serviciile competente, în funcție de necesitățile identificate, iar cazurile prioritare beneficiază de monitorizare și urmărire, în limitele competențelor Serviciului, pentru a facilita accesul la sprijinul și asistența necesară.

42. **Indicatorii de realizare:**

1) Numărul persoanelor vârstnice care au beneficiat de asistență în ceea ce privește stabilirea legăturii cu autoritățile competente și organizațiile partenere, în perioada analizată.

2) Numărul de cazuri în care colaborarea cu instituțiile partenere a fost documentată corespunzător.

3) Rezultatele referirilor analizate: acces la serviciu, solicitare în curs de examinare, refuz al beneficiarului, indisponibilitate a serviciului sau alt rezultat documentat.

**Sesizarea situațiilor de risc iminent pentru viața, sănătatea și securitatea și integritatea persoanei – standardul nr. 15**

43. Prestatorul dispune de proceduri pentru sesizarea imediată a serviciului 112 sau a autorităților competente în caz de pericol iminent.

44. **Rezultatul:** Persoanele vârstnice aflate în situații de risc beneficiază de asistență imediată și de sprijinul necesar din partea autorităților competente și a organizațiilor partenere, prin sesizarea promptă a instituțiilor abilitate în cazul identificării unor riscuri grave.

45**. Indicatorii de realizare:**

1) Numărul sesizărilor și numărul persoanelor vârstnice care au beneficiat de ajutor imediat și susținere în situațiile de criză în perioada analizată.

2) Prestatorul deține datele de contact actualizate ale autoritățile competente și organizațiilor partenere care au posibilitatea să ofere protecție și asistență persoanelor vârstnice în situații de criză.

3) Număr de cazuri în care a fost contactată poliția sau Serviciul național unic pentru apelurile de urgență 112.

**Informarea privind participarea comunitară – standardul nr. 14**

46. Consilierii informează beneficiarii despre activitățile locale de socializare, educație, voluntariat și participare intergenerațională, în măsura disponibilității informațiilor verificate.

47. **Rezultatul:** Persoanele vârstnice cunosc oportunitățile de participare și reducere a izolării sociale.

48. **Indicatorii de realizare:**

1) Prestatorul de servicii deține o listă actualizată a activităților comunitare accesibile persoanelor vârstnice, inclusiv a oportunităților de socializare, educație, voluntariat și participare intergenerațională.

## Secțiunea a 3-a. Principii esențiale

**Anonimatul, confidențialitatea și protecția datelor – standardul nr. 15**

49. Consilierii Serviciului asigură respectarea anonimatului beneficiarilor, confidențialitatea datelor cu caracter personal și a informațiilor privind viața privată a acestora. Prelucrarea și transmiterea datelor către terți se realizează în baza consimțământului beneficiarului sau a altui temei legal, cu respectarea legislației privind protecția datelor cu caracter personal.

50. **Rezultatul:** Drepturile beneficiarilor sunt asigurate în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal, în special a dreptului la inviolabilitatea vieții intime, familiale şi private.

51. **Indicatorii de realizare:**

1) Prestatorul dispune și asigură respectarea politicii de securitate a datelor cu caracter personal și a Regulamentului privind prelucrarea informațiilor care conțin date cu caracter personal în sistemul de evidență a apelurilor recepționate de Serviciu.

2) Accesul fizic limitat la datele cu caracter personal (existența sistemului de acces restricționat la calculatoare prin mijloace fizice speciale de acces cu memorie) este asigurat.

**Abordarea centrată pe persoană – standardul nr. 16**

52. Serviciul de asistență telefonică gratuită pentru persoanele vârstnice aplică o abordare centrată pe persoană, plasând apelantul în centrul procesului de prestare a Serviciului. Toate activitățile de planificare, de consiliere și de evaluare a intervențiilor sunt adaptate la nevoile individuale ale beneficiarilor, respectând principiile de autonomie, respect, demnitate și incluziune socială

53. **Rezultatul:** Beneficiarul este implicat activ în procesul de luare a deciziilor privind asistența acordată, cu respectarea demnității și necesităților individuale ale acestuia.
54. **Indicatorii de realizare**:
1) Cazurile sunt documentate și actualizate individual pentru fiecare apelant.
2) Intervențiile și recomandările oferite prin serviciul telefonic sunt aplicate și urmărite conform procedurilor interne, asigurând adaptarea acestora la situația specifică a fiecărui apelant.

**Egalitatea și nediscriminarea – standardul nr. 17**
55. Prestarea serviciilor se realizează în conformitate cu principiul drepturilor fundamentale ale omului și al nediscriminării, asigurând egalitatea de tratament pentru toți beneficiarii, indiferent de rasă, culoare, sex, origine națională, etnică sau socială, statut social, limbă, religie, cetățenie, opinii politice sau de altă natură, identitate de gen, apartenență politică sau orice alt criteriu.
56. **Rezultatul:** Accesul la serviciile prestate este asigurat în condiții de egalitate și nediscriminare pentru toate persoanele solicitante.
57**. Indicatorii de realizare:**
1) Consilierii Serviciului cunosc prevederile legislației în conformitate cu principiul drepturilor fundamentale ale omului și al nediscriminării și asigură respectarea acestora.
2) Datele statistice ale Serviciului, bazate pe înregistrările primare ale apelurilor recepționate, confirmă faptul că serviciile sunt prestate fără discriminare.

## Capitolul III. MONITORIZAREA ȘI EVALUAREA SERVICIULUI

**Monitorizarea calității și orientarea către rezultat – standardul nr. 18**
58. Consilierii Serviciului monitorizează, cu acordul beneficiarilor, cazurile referite pentru asistență și protecție, prin contactarea telefonică sau prin alte mijloace de comunicare a acestora, a autorităților competente și a organizațiilor partenere implicate, urmăresc indicatorii de activitate, examinează reclamațiile și întreprind măsuri pentru îmbunătățirea calității serviciilor prestate.
59. **Rezultatul:** Măsurile de protecție și asistență acordate beneficiarilor corespund necesităților și intereselor acestora, iar metodele și tehnicile de lucru ale Serviciului sunt evaluate și îmbunătățite periodic, în vederea creșterii calității serviciilor prestate.
60. **Indicatorii de realizare:**
1) Număr de sesizări realizate de personalul Serviciului către autoritățile competente și organizațiile necomerciale, pentru realizarea monitorizării rezultatelor referite.
2) Prestatorul de servicii deține o procedură de monitorizare și evaluare a calității serviciilor acordate beneficiarilor.
3) Prestatorul analizează lunar solicitările nepreluate, întârzierile, și întreruperile tehnice și stabilește măsuri corective, responsabili și termene.

**Colectarea datelor și analiza necesităților – standardul nr. 19**

61. Consilierii Serviciului țin evidența și prelucrează datele necesare gestionării solicitărilor prin toate canalele. Pentru raportarea publică, analiza statistică și cercetare se utilizează date anonimizate, care nu permit identificarea beneficiarilor.
62. **Rezultatul:** Datele depersonalizate obținute constituie o bază importantă pentru analiza fenomenului de încălcare a drepturilor persoanelor vârstnice, a modalităților de intervenție în astfel de cazuri, precum și pentru formularea unor recomandări pentru autoritățile competente și organizațiile partenere.
63. **Indicatorii de realizare:**

1) Existența, în format electronic sau de tipar, a rapoartelor statistice și a rapoartelor de activitate trimestriale, semestriale și anuale, prezentate Ministerului Muncii și Protecției Sociale.
2) Existența, în format electronic sau de tipar, a informațiilor, a rapoartelor tematice solicitate și prezentate Ministerului Muncii și Protecției Sociale.

**Transparența rezultatelor – standardul nr. 20**

64. Personalul Serviciului actualizează constant pagina web a Serviciului, unde este reflectată activitatea acestuia.
65. **Rezultatul:** Activitatea Serviciului este reflectată pe pagina sa web.
66. **Indicatorii de realizare:**
1) Pagina web a Serviciului este funcțională și actualizată.
2) Informația despre activitatea Serviciului este disponibilă pe pagina sa web.

**NOTĂ DE FUNDAMENTARE**

**la proiectul hotărârii Guvernului cu privire la aprobarea Regulamentului de organizare și funcționare a Serviciului de asistență telefonică gratuită pentru persoanele vârstnice și a Standardelor minime de calitate**

| **1. Denumirea sau numele autorului și, după caz, a/al participanților la elaborarea proiectului actului normativ** |
|---|
| Autorul proiectului hotărârii Guvernului este Ministerul Muncii și Protecției Sociale. Proiectul vizează reglementarea organizării, funcționării și calității Serviciului de asistență telefonică gratuită pentru persoanele vârstnice (în continuare Serviciul), cunoscut publicului sub denumirea „Telefonul Seniorului”. |
| **2. Condițiile ce au impus elaborarea proiectului actului normativ** |
| **2.1. Temeiul legal sau, după caz, sursa proiectului actului normativ** |
| Proiectul este elaborat în temeiul art. 10 alin. (3) din Legea asistenței sociale nr. 547/2003 și al Legii nr. 123/2010 cu privire la serviciile sociale. Modelul de organizare propus are în vedere acreditarea prestatorului potrivit Legii nr. 129/2012 privind acreditarea prestatorilor de servicii sociale și contractarea acestuia în baza Legii nr. 131/2015 privind achizițiile publice. Totodată, inițiativa contribuie la realizarea obiectivelor Programului de activitate al Guvernului „Economie europeană, stat eficient”, secțiunea 4.12.8 „O bătrânețe demnă, activă și în siguranță”, și ale Programului privind îmbătrânirea activă și sănătoasă pentru anii 2023–2027, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 434/2023. |
| **2.2. Descrierea situației actuale și a problemelor care impun intervenția, inclusiv a cadrului normativ aplicabil și a deficiențelor/lacunelor normative** |
| În Republica Moldova se atestă o accentuare a procesului de îmbătrânire demografică, reflectată prin creșterea ponderii persoanelor vârstnice în structura populației. La începutul anului 2026, numărul persoanelor cu vârsta de 60 de ani și peste constituia 611,9 mii, reprezentând 25,9% din totalul populației cu reședință obișnuită.<br><br>Această tendință demografică evidențiază necesitatea dezvoltării și diversificării serviciilor de sprijin destinate persoanelor vârstnice, adaptate nevoilor specifice ale acestora, în scopul promovării îmbătrânirii active, menținerii autonomiei personale și prevenirii izolării sociale.<br><br>Persoanele vârstnice se pot confrunta cu diverse dificultăți, precum singurătatea, izolarea socială, mobilitatea redusă, vulnerabilitatea economică, neglijarea sau violența. În asemenea situații, informarea cu privire la drepturi, suportul emoțional și îndrumarea către instituțiile competente prezintă o importanță deosebită pentru protejarea demnității și siguranței acestora. Complexitatea problemelor semnalate poate depăși competențele unei singure instituții, ceea ce impune o abordare coordonată și instituirea unui mecanism accesibil de informare, identificare a situațiilor de risc și referire către autoritățile și instituțiile competente, în funcție de natura fiecărui caz.<br><br>În domeniul asistenței sociale, Legea asistenței sociale nr. 547/2003 și Legea nr. 123/2010 cu privire la serviciile sociale stabilesc principiile generale de organizare și prestare a serviciilor sociale. Acest cadru constituie baza pentru reglementarea formelor de sprijin adaptate nevoilor diferitelor categorii de beneficiari.<br><br>Pornind de la aceste prevederi, proiectul stabilește regulile specifice de organizare și funcționare a Serviciului de asistență telefonică gratuită pentru persoanele vârstnice. Acestea vizează categoriile |

de beneficiari, tipurile de asistență acordată, gestionarea apelurilor și referirea cazurilor, cooperarea interinstituțională, protecția datelor cu caracter personal, organizarea resurselor, precum și asigurarea calității și evaluarea activității.

Adoptarea proiectului va contribui la asigurarea unei abordări unitare în prestarea Serviciului, gestionarea solicitărilor, referirea beneficiarilor către instituțiile competente și evaluarea rezultatelor activității.

**3. Obiectivele urmărite și soluțiile propuse**

**3.1. Principalele prevederi ale proiectului și evidențierea elementelor noi**

Obiectivul general al proiectului este prevenirea și reducerea izolării sociale a persoanelor vârstnice, prin promovarea incluziunii sociale, autonomiei, demnității și participării active la viața comunității. Se propune spre aprobare: Regulamentul de organizare și funcționare a Serviciului și Standardele minime de calitate.

Regulamentul definește Serviciul drept un mecanism de asistență telefonică gratuită, accesibil la nivel național, pentru informare, suport emoțional, orientare și referire. Beneficiarii primari sunt persoanele cu vârsta de 60 de ani și peste, iar beneficiarii secundari sunt rudele, îngrijitorii, membrii comunității și profesioniștii care solicită informații în interesul persoanelor vârstnice. Apelurile de pe teritoriul Republicii Moldova sunt gratuite din rețele fixe și mobile, iar costul apelurilor din afara țării este suportat de apelant.

Prestarea va fi realizată de un prestator public sau privat acreditat, contractat de Ministerul Muncii și Protecției Sociale. Serviciul funcționează timp de 8 ore pe zi, 5 zile pe săptămână pentru toți apelanții de pe teritoriul Republicii Moldova și de peste hotarele acesteia.

Proiectul prevede acordarea asistenței prin informarea beneficiarilor cu privire la drepturile, prestațiile și serviciile sociale disponibile, oferirea consilierii telefonice și a suportului emoțional, identificarea situațiilor de vulnerabilitate și risc, precum și orientarea și referirea acestora către instituțiile competente și organizațiile partenere, cu acordul beneficiarului. Totodată sunt prevăzute sesizarea autorităților competente în situații de risc, inclusiv a Serviciului național unic pentru apeluri de urgență 112 în cazul unui pericol iminent pentru viața, sănătatea sau integritatea persoanei, informarea privind oportunitățile de participare la activități comunitare și monitorizarea cazurilor referite, cu respectarea prevederilor legale.

Regulamentul reglementează conduita consilierilor, evidența solicitărilor, confidențialitatea și prelucrarea datelor. Potrivit proiectului, datele din registrul de evidență se păstrează timp de 3 ani, iar înregistrările audio ale apelurilor timp de un an. Sunt prevăzute rapoarte, semestriale și inclusiv un raport anual generalizator prezentat până la 25 ianuarie, precum și publicarea rapoartelor statistice depersonalizate pe pagina web oficială a Serviciului, dezvoltată de Minister, și pe pagina oficială a Ministerului.

Standardele minime de calitate stabilesc cerințe privind spațiile și dotările, managementul, resursele umane, instruirea, evaluarea performanțelor, etica profesională, accesibilitatea, informarea și consilierea, identificarea încălcărilor drepturilor, referirea și sesizarea riscurilor, protecția datelor cu caracter personal, abordarea centrată pe persoană, nediscriminarea, monitorizarea și transparența. Pentru fiecare standard sunt prevăzute rezultate urmărite și indicatori de realizare.

Se propune stabilirea intrării în vigoare a hotărârii la data publicării în Monitorul Oficial al Republicii Moldova, luând în considerare necesitatea asigurării continuității activității Serviciului „Telefonul

Seniorului”, lansat la 1 decembrie 2026 și creării condițiilor necesare pentru prestarea neîntreruptă a acestuia începând cu 1 ianuarie 2027.

Intrarea în vigoare la data publicării va permite întreprinderea în timp util a măsurilor necesare pentru contractarea prestatorului și asigurarea finanțării Serviciului din mijloacele bugetului de stat, evitând întreruperea activității acestuia după încheierea etapei inițiale de pilotare.

**3.2. Opțiunile alternative analizate și motivele pentru care acestea nu au fost luate în considerare**

A fost identificată drept soluție optimă aprobarea, prin hotărâre a Guvernului, a Regulamentului-cadru de organizare și funcționare a Serviciului și a Standardelor minime de calitate, precum și asigurarea prestării Serviciului de către un prestator acreditat în condițiile legislației aplicabile.

Această soluție asigură un cadru normativ unitar pentru organizarea și funcționarea Serviciului, respectarea cerințelor minime de calitate, monitorizarea și evaluarea activității prestatorului, precum și transparența financiară și utilizarea eficientă și responsabilă a resurselor financiare, inclusiv a mijloacelor alocate din bugetul public, după caz.

**4. Analiza impactului de reglementare**

**4.1. Impactul asupra sectorului public**

Ministerul Muncii și Protecției Sociale va asigura contractarea prestatorului și controlul executării hotărârii. Autoritățile și instituțiile competente vor putea fi implicate în mecanisme de referire și sesizare, potrivit atribuțiilor legale. Proiectul nu prevede constituirea unei noi autorități publice sau atribuirea personalității juridice Serviciului. Implementarea presupune coordonare, monitorizare și raportare.

**4.2. Impactul financiar și argumentarea costurilor estimative**

1. Începând cu 1 ianuarie 2027, Ministerul Muncii și Protecției Sociale va asigura funcționarea Serviciului „Telefonul Seniorului” prin achiziționarea anuală a unui prestator, în conformitate cu prevederile Legii nr. 131/2015 privind achizițiile publice, precum și prin monitorizarea respectării obligațiilor contractuale de către prestator, în vederea asigurării continuității și calității serviciilor oferite.

Necesarul anual de finanțare este estimat la 1 054 214,40 lei, repartizat după cum urmează:

- cheltuieli de personal – 958 214,40 lei;
- cheltuieli pentru promovarea și informarea publicului privind activitatea Serviciului – 20 400,00 lei;
- cheltuieli administrative – 75 600,00 lei.

Finanțarea va fi realizată din mijloacele bugetului de stat, în limitele alocațiilor aprobate anual Ministerului Muncii și Protecției Sociale. Resursele financiare necesare sunt deja prevăzute în bugetul Ministerului și vor fi asigurate prin redistribuirea internă a alocațiilor existente, fără a genera necesitatea unor mijloace financiare suplimentare de la bugetul de stat.

**4.3. Impactul asupra sectorului privat**

Proiectul permite participarea prestatorilor privați acreditați la procedura de contractare, în condițiile legislației privind achizițiile publice. Prestatorul contractat va trebui să îndeplinească obligațiile de calitate, personal, dotare, evidență, confidențialitate și raportare.

**4.4. Impactul social**

Implementarea proiectului va contribui la îmbunătățirea accesului persoanelor cu vârsta de 60 de ani și peste la informații privind drepturile și serviciile disponibile, oferirea suportului emoțional, identificarea situațiilor de vulnerabilitate sau risc, precum și orientarea beneficiarilor către instituțiile competente pentru acordarea asistenței necesare.

Totodată, posibilitatea adresării la Serviciu de către rude, îngrijitori și membri ai comunității va facilita identificarea și semnalarea necesităților persoanelor vârstnice. Realizarea acestor obiective va depinde de accesibilitatea Serviciului, calitatea asistenței acordate și capacitatea instituțiilor competente de a interveni în soluționarea situațiilor semnalate.

Posibilitatea solicitării asistenței la distanță va reduce barierele legate de deplasare și de dificultatea identificării instituției competente, în special pentru persoanele care locuiesc singure, au mobilitate redusă sau domiciliază în localități cu acces limitat la servicii.

**4.4.1. Impactul asupra datelor cu caracter personal**

Serviciul presupune prelucrarea datelor necesare evidenței apelurilor, referirii cazurilor și raportării, precum și înregistrarea audio a apelurilor, potrivit proiectului. Sunt prevăzute confidențialitatea, limitarea datelor colectate, securizarea accesului, utilizarea rapoartelor depersonalizate și respectarea condițiilor legale de transmitere către terți.

Procedurile interne ale Serviciului vor stabili modalitățile de informare a apelanților, condițiile de prelucrare a datelor cu caracter personal, termenele de păstrare și ștergere a datelor, în conformitate cu legislația în vigoare.

**4.4.2. Impactul asupra echității și egalității de gen**

Proiectul consacră egalitatea și nediscriminarea, inclusiv pe criteriu de vârstă și sex. Serviciul este destinat tuturor persoanelor eligibile, fără diferențiere în funcție de gen. Comunicarea adaptată necesităților individuale poate contribui la accesul echitabil al persoanelor cu vulnerabilități diverse.

Prestarea Serviciul va duce la îmbunătățirea accesului femeilor și bărbaților vârstnici la informare, asistență și protecție. Aceștia se pot confrunta cu dificultăți diferite, precum lipsa veniturilor proprii, îngrijirea altor membri ai familiei, singurătatea, violența sau neglijarea. Serviciul va oferi sprijin în funcție de situația și necesitățile fiecărei persoane. Analiza solicitărilor și a ajutorului obținut, pe sexe și grupe de vârstă, va permite identificarea persoanelor la care sprijinul ajunge mai greu.

**4.5. Impactul asupra mediului**

Nu se anticipează un impact direct semnificativ asupra mediului, întrucât intervenția vizează organizarea unui serviciu de asistență telefonică și utilizarea infrastructurii aferente.

**4.6. Alte impacturi și informații relevante**

Calitatea implementării va depinde de funcționarea liniilor telefonice, continuitatea tehnică, instruirea consilierilor, actualizarea informațiilor privind serviciile disponibile și colaborarea cu instituțiile competente. Indicatorii de activitate și examinarea reclamațiilor vor permite identificarea deficiențelor și adaptarea practicilor.

**5. Compatibilitatea proiectului actului normativ cu legislația UE**

**5.1. Măsuri normative necesare pentru transpunerea actelor juridice ale UE în legislația națională**

Proiectul nu are drept scop armonizarea legislației naționale cu legislația Uniunii Europene.

| **5.2. Măsuri normative care urmăresc crearea cadrului juridic intern necesar pentru implementarea legislației UE** |
|---|
| Nu este aplicabil |
| **6. Avizarea și consultarea publică a proiectului actului normativ** |
| În scopul respectării prevederilor Legii nr. 239/2008 privind transparența în procesul decizional, anunțul cu privire la inițierea elaborării proiectului hotărârii de Guvern, este plasat pe pagina web oficială a Ministerului Muncii și Protecției Sociale (www.social@gov.md) https://social.gov.md/transparenta-decizionala/anunturi-de-initiere-a-deciziei/anunt-privind-initierea-procesului-de-elaborare-a-proiectului-hotararii-guvernului-cu-privire-la-aprobarea-regulamentului-de-organizare-si-functionare-a-serviciului-de-asistenta-telefonica-gratuita-pe/ directoriul „Transparență”, link-ul de acces: https://particip.gov.md/ro/document/stages/*/18500. Proiectul și nota de fundamentare vor fi plasate pentru consultări publice ca urmare a examinării în cadrul ședinței Secretarilor generali ai ministerelor. |
| **7. Concluziile expertizelor** |
| Autorul va transmite proiectul definitivat spre expertizare Ministerului Justiției și Centrului Național Anticorupție în modul stabilit de Legea nr. 100/2017 cu privire la actele normative. |
| **8. Modul de încorporare a actului în cadrul normativ existent** |
| Proiectul nu prevede abrogarea sau modificarea expresă a altor acte normative. Contractarea prestatorului și activitatea Serviciului vor fi realizate cu respectarea legislației privind acreditarea prestatorilor de servicii sociale, achizițiile publice și protecția datelor cu caracter personal. |
| **9. Măsurile necesare pentru implementarea prevederilor proiectului actului normativ** |
| Pilotarea Serviciului „Telefonul Seniorului” este preconizată începând cu 1 decembrie 2026, în colaborare cu partenerul de implementare – Agenția de Cooperare Internațională pentru Dezvoltare (RoAid) din România<br><br>Ulterior, în vederea asigurării continuității activității Serviciului, prestarea acestuia se va realiza în baza unui contract de achiziție publică, cu respectarea prevederilor Regulamentului-cadru de organizare și funcționare și a Standardelor minime de calitate aprobate. |

**SECRETARĂ DE STAT** **Felicia BECHTOLDT**

**MINISTERUL MUNCII ȘI PROTECȚIEI SOCIALE AL REPUBLICII MOLDOVA**
**MINISTRY OF LABOUR AND SOCIAL PROTECTION OF THE REPUBLIC OF MOLDOVA**
str. Vasile Alecsandri 1, MD-2009, mun. Chișinău
Tel. +373 22 804 402, +373 22 804 496; e-mail: secretariat@social.gov.md web: https://social.gov.md

*27 octombrie 2026, nr. 09/5868*

**Cancelaria de Stat**

# CERERE

privind înregistrarea de către Cancelaria de Stat
a proiectului hotărârii Guvernului cu privire la aprobarea Regulamentului de organizare și funcționare a Serviciului de asistență telefonică gratuită pentru persoanele vârstnice și a Standardelor minime de calitate

| **Nr. crt.** | **Criterii de înregistrare** | **Nota autorului** |
|---|---|---|
| 1. | Categoria și denumirea proiectului | Proiect de hotărâre a Guvernului cu privire la aprobarea Regulamentului de organizare și funcționare a Serviciului de asistență telefonică gratuită pentru persoanele vârstnice și a Standardelor minime de calitate |
| 2. | Autoritatea care a elaborat proiectul | Ministerul Muncii și Protecției Sociale |
| 3. | Justificarea depunerii cererii | Proiectul a fost elaborat în temeiul art. 10 alin. (3) din Legea asistenței sociale nr. 547/2003 și al Legii nr. 123/2010 cu privire la serviciile sociale, în scopul reglementării organizării și funcționării Serviciului de asistență telefonică gratuită pentru persoanele vârstnice „Telefonul Seniorului” și al stabilirii Standardelor minime de calitate.<br><br>Inițiativa urmărește facilitarea accesului persoanelor vârstnice la informare, suport emoțional și orientare către serviciile competente, contribuind la prevenirea izolării sociale și la realizarea obiectivelor Programului privind îmbătrânirea activă și sănătoasă pentru anii 2023–2027, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 434/2023. |
| 4. | Lista autorităților și instituțiilor a căror avizare este necesară | Avizare:<br>Ministerul Finanțelor<br>Ministrul Educației și Cercetării<br>Ministerul Culturii<br>Ministerul Sănătății<br>Ministerul Dezvoltării Economice și Digitalizării<br>Agenția de Guvernare Electronică<br>Serviciul Tehnologia Informației și Securitate Cibernetică<br>Centrul Național pentru Protecția Datelor cu Caracter Personal |
| 5. | Termenul-limită pentru depunerea avizelor/expertizelor | 10 zile |

| | | |
|---|---|---|
| 6. | Persoana responsabilă de promovarea proiectului | Aliona Crețu, șefa Direcției politici demografice.<br>Tel.: 022 804 430<br>E-mail: aliona.cretu@social.gov.md |
| 7. | Anexe | 1. Proiectul hotărârii Guvernului;<br>2. Nota de fundamentare. |
| 8. | Data și ora depunerii cererii | Conform semnăturii electronice |
| 9. | Semnat electronic | Felicia BECHTOLDT, Secretară de Stat |

**Secretară de stat** **Felicia BECHTOLDT**

*Executor: Irina Rotari,,*
*Tel. 022 804 430*
*e-mail: irina.rotari@social.gov.md*